

**PENGARUH KONFLIK DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. KAI (PERSERO) DIVISI REGIONAL III  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**



**DISUSUN OLEH :**

**YULIA NADA**

**161510055**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH KONFLIK DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP**  
**KINERJA KARYAWAN PADA PT. KERETA API INDONESIA**  
**(PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**

**YULIA NADA**

**161510055**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**  
**Pada Program Studi Manajemen**

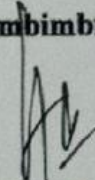
**Palembang, Maret 2020**

**Dekan Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Bina Darma**

**Pembimbing Utama,**

  
**Heriyanto, S.E., M.Si**



**Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si**

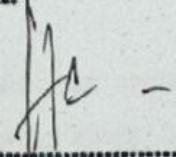


## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul "PENGARUH KONFLIK DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada tanggal 5 Maret 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.


1. Heriyanto, S.E., M.Si

Ketua

()

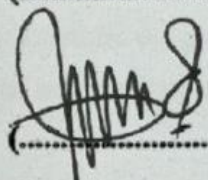
2. Asmanita, S.E., M.Si

Anggota Penguji I

()

3. Efan Elpanso, S.E., M.M

Anggota Penguji II


()

Palembang,      Marct 2020

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Bina Darma  
  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanggung jawab dibawah ini :

Nama : Yulia Nada

Nim : 161510055

Program Studi : Manajemen

Dengan ini mrnyatakan bahwa,

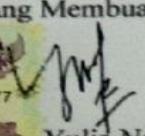
1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan masalah dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar pustaka.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah di internet, sehingga bisa diakses public secara *daring*.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Maret 2020

Yang Membuat Pernyataan,



  
Yulia Nada

Nim : 161510055

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Konflik Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Untuk alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda, uji hipotesis dengan menggunakan analisis uji t (parsial), uji f (simultan), dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi langsung, membagikan kuesioner (angket), dan studi pustaka. Responden dalam penelitian ini adalah 60 responden pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa konflik dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai f-hitung sebesar 25,052, sedangkan secara parsial konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari penelitian ini nilai R Square sebesar 0,468 yang artinya 46,8% variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh variasi konflik dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya sebesar 53,2% yang dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Konflik, Kepuasan kerja, dan Kinerja karyawan*

## ABSTRACT

*This research was conducted at PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang. The purpose of this study is to determine the effect of Work Conflict (X1) and Job Satisfaction (X2) on employee performance (Y) of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Palembang Regional Division III. This research uses quantitative and qualitative approaches. For the analysis tools used in this study are multiple linear regression models, hypothesis testing using t test analysis (partial), f test (simultaneous), and the coefficient of determination test (R<sup>2</sup>). Data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques used were direct observation, distributing questionnaires (questionnaire), and literature study. The respondents in this study were 60 respondents at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Palembang Regional Division III. Based on the results of the analysis it can be concluded that conflict and job satisfaction simultaneously have a significant effect on employee performance with an f-count value of 25.052, while work conflict partially has a significant effect on employee performance while job satisfaction has a significant effect on employee performance. From this study the R Square value of 0.468, which means 46.8% of variations in employee performance is explained by variations in conflict and job satisfaction, while the remaining 53.2% is explained by other factors not examined in this study.*

***Keywords : Conflict, Job Satisfaction, and Employee Performance***

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri” (Q.S. Al – Ankabut : 6)

“Jangan pernah putus asa jika tuhan masih memberimu waktu dan kesempatan berusahalah semampu yang kau bisa” “Man Jadda Wa Jadda”

Kupersembahkan Kepada :

- ❖ Bapak Syamsuk Rizal (alm) dan  
mamak Emiliya, S.Pd., SD  
Yang saya cintai serta mendoakan  
saya.
- ❖ Saudara/i kandungku  
kakak Romy Syahputra dan  
ayuk Nora Marleni Am.keb.
- ❖ Dosen Pembimbing utamaku.
- ❖ Seseorang Penyemangat  
disampingku.
- ❖ Sahabat dan teman terdekatku.
- ❖ Almamaterku Universitas Bina  
Darma Palembang yang saya  
banggakan.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Yulia Nada  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Bhayangkara, 15 Juli 1998  
Agama : Islam  
Alamat : Jln. Pembangunan Pasar Bhayangkara Ujung,  
Kecamatan, Talang ubi, Kabupaten, PALI,  
Kelurahan, Pasar Bhayangkara, RT/RW,  
008/003  
Status : Mahasiswa  
Warga Negara : Indonesia  
Nomor Hp : 081274004715  
Alamat E-mail : [Nadayulia553@gmail.com](mailto:Nadayulia553@gmail.com)  
Pendidikan Formal :  
1. 2004 - 2010 : SD Negeri 3 Talang ubi  
2. 2010 - 2013 : SMP Negeri 1 Talang Ubi  
3. 2013 - 2016 : SMA Negeri 1 Talang Ubi  
4. Perguruan Tinggi : Universitas Bina Darma Palembang  
Pendidikan Non Formal :  
➤ Sebagai Peserta Pengenalan Sistem Pendidikan Perguruan Tinggi Di  
Universitas Bina Darma (2016)



- Sebagai Peserta Seminar Ekonomi Kreatif Di Universitas Bina Darma Palembang (2016)
- Sebagai Peserta Training Outbound Management (2016)
- Sebagai Panitia Outbound Building Leadership (2017)
- Sebagai Panitia Pengenalan Sistem Pendidikan Perguruan Tinggi Di Universitas Bina Darma (2017)
- Sebagai Peserta Kunjungan Industri PT. Sinar Sosro Palembang (2017)
- Sebagai Panitia Kunjungan Industri PT. Semen Batubara (Persero), Tbk Palembang (2018)
- Sebagai Panitia Outbound Building Leadership (2018)
- Sebagai Peserta Seminar Dan Talkshow Leadership Dan Kewirausahaan Di Palembang Indah Mall (2018)
- Sebagai Peserta Table Manner Training Di Hotel Santika Radial Palembang (2018)
- Sebagai Peserta Creative Entrepreneur Fair “The Role Of Small Medium Entreprice To Support Industry 4.0” (2018)

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas segala berkat nikmat dan rahmatnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "KONFLIK DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. KAI (PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG". Penyusunan skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan melakukan penelitian pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

Skripsi ini telah saya susun dan saya buat dengan maksimal dan dapat bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan skripsi ini. terlepas dari semua itu, saya menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya.

Dalam Kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, Ucapan Terima Kasih tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Sunda Ariani, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec selaku Ketua Program Studi Manajemen

4. Heriyanto, S.E., M.Si selaku Pembimbing utama dalam penyusunan skripsi ini. Terima Kasih banyak Bapak Heriyanto atas bimbingan, kesabaran, luang waktu, ilmu dan saran-saran yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya ucapkan terima kasih banyak.
5. Seluruh SS Dokumen, Staff Dokumen dan Staff SDM & Umum di PT. KAI (Persero) Divre III Palembang. Terimakasih banyak atas bantuan memberikan informai dan data, juga serta kritik dan saran yang telah diberikan kepada saya.
6. Seluruh Staff Dosen, khususnya Dosen Unviversitas Bina Darma Palembang.
7. Bapak(alm) dan Mamakku tercinta, terimakasih atas segalanya, semangat, doa, dukungan kuat, menasehati, serta dorongan yang positif baik dari secara moril maupun materi. Karena tanpa mereka saya bukanlah apa-apa.
8. Kakak dan Ayukku tersayang, yang selalu memberikan masukan dan nasehat serta dorongan semangat dalam perjalanan kuliah ini.
9. Teruntuk seseorang yang selalu ada mendamping dan menyempatkan waktunya untukku. Terima Kasih sayang atas dukungan, susah senang dan semangatnya sehingga penulis bangkit terus dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih untuk sehabat dan teman-temanku yang telah memeberikan semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

11. Adik-adik terdekatku yang selalu menyempatkan waktu untuk mendengar keluh kesah selama masalah itu terjadi, terima kasih tetaplah menjadi adik terbaikku.
12. Organisasi Himpunan Mahasiswa Manajemen, yang mana selalu membawa saya dengan ilmu yang bermanfaat serta mengenal seluruh dosen FEB universitas bina darma dan bisa saling mengenal lebih dekat dengan yang lain.
13. Serta keluarga sebelah mamak dan bapak, juga teman-teman saya dari kecil, SD, SMP, SMA yang sudah memberikan dukungan dan semangat selama ini, dan semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu Penulis dan penyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulis skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari bentuk maupun isi. Sehubungan dengan itu kiritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan, guna kemajuan penulis di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua allahuma aamiin.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Aamiin.

Wassalammualaikum Wr.Wb

Palembang, Maret 2020

Yulia Nada



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan Skripsi .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan Penguji.....</b>	<b>iii</b>
<b>Surat Pernyataan .....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vi</b>
<b>Motto dan Persembahan .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Riwayat Hidup .....</b>	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xviii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xix</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7

2.1.1	Teori Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.2	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.2	Konflik Kerja .....	9
2.2.1	Teori Konflik Kerja.....	9
2.2.2	Jenis-jenis Konflik Kerja .....	10
2.2.3	Faktor-faktor Penyebab terjadinya Konflik Kerja .....	11
2.2.4	Penyelesaian Konflik Kerja .....	11
2.2.5	Indikator Konflik Kerja.....	12
2.3	Kepuasan Kerja .....	13
2.3.1	Teori Kepuasan Kerja .....	13
2.3.2	Teori-Teori Kepuasan Kerja .....	14
2.3.3	Komponen-komponen Kepuasan Kerja .....	16
2.3.4	Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	17
2.3.5	Penyebab Kepuasan Kerja .....	17
2.3.6	Indikator Kepuasan Kerja .....	18
2.4	Kinerja Karyawan .....	19
2.4.1	Teori Kinerja Karyawan.....	19
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	20
2.4.3	Indikator-indikator Kinerja Karyawan.....	21
2.5	Penelitian Terdahulu .....	22
2.6	Kerangka Pemikiran.....	29
2.7	Hipotesis.....	30

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian .....	32
3.2	Metode Penelitian.....	32
3.3	Sumber Data.....	34
3.4	Operasional Varabel.....	35
3.5	Populasi dan Sampel .....	36
3.5.1	Populasi.....	36
3.5.2	Sampel.....	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6.1	Observasi.....	37
3.6.2	Kuesioner (Angket).....	38
3.6.3	Studi Pustaka.....	38
3.7	Uji Instrumen .....	39
3.7.1	Uji Validitas .....	39
3.7.2	Uji Raliabilitas .....	39
3.8	Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.9	Uji Hipotesis .....	40
3.9.1	Uji t (Secara Parsial) .....	40
3.9.2	Uji F (Simultan) .....	41
3.10	Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi ( $R^2$ ) .....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Sejarah PT. KAI (Persero) Divre III Palembang .....	43
4.1.1	Logo PT. KAI (Persero) Divre III Palembang.....	45

4.1.2 Bidang Usaha .....	46
4.1.3 Visi dan Misi PT. KAI (Persero) Divre III Palembang.....	48
4.1.4 Struktur Organisasi .....	49
4.1.5 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab .....	50
4.2 Hasil Pembahasna Penelitian .....	55
4.2.1 Karakteristik Responden .....	55
4.3 Hasil Tabulasi Kuesioner .....	60
4.4 Uji Instrumen .....	68
4.4.1 Uji Validitas .....	68
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	71
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
4.6 Uji Hipotesis .....	75
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	75
4.6.2 Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t).....	76
4.6.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f) .....	78
4.7 Hasil Analisis Penelitian .....	79
4.7.1 Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.....	80
4.7.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.....	80
4.7.3 Pengaruh Konflik dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang .....	81



## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 82

5.2 Saran..... 83

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 84

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Tingkat Usia Responden .....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	57
Tabel 4.4 Lama Bekerja Responden .....	58
Tabel 4.5 Batasan Penelitian .....	59
Tabel 4.6 Hasil Tabulasi Penelitian .....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Konflik ( $X_1$ ).....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja ( $X_2$ ).....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	73
Tabel 4.11 Hasil Penelolahan Data Regresi Linear Berganda .....	74
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
Tabel 4.13 Uji Signifikansi Parsial (Uji $t$ ) .....	77
Tabel 4.14 Uji Signifikansi Simultan (Uji $f$ ).....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Logo PT. KAI (Persero) Divre III Palembang .....	45
Gambar 4.2 5 Nilai Utama .....	47
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1 :Transkrip nilai sementara di ACC petugas PPM
2. LAMPIRAN 2 : Permohonan pengajuan judul TA/Skripsi
3. LAMPIRAN 3 : Surat Pengantar
4. LAMPIRAN 4 : Surat balasan pengantar dari perusahaan
5. LAMPIRAN 5 : Formulir Perbaikan Proposal Penelitian
6. LAMPIRAN 6 : Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
7. LAMPIRAN 7 : Kuesioner Penelitian
8. LAMPIRAN 8 : Data Tabel r
9. LAMPIRAN 9 : Data Tabel t
10. LAMPIRAN 10 : Data Titik Persentase Distribusi F
11. LAMPIRAN 11 : Data Hasil Kuesioner
12. LAMPIRAN 12 : Lembar Konsultasi
13. LAMPIRAN 13 : Formulir Perbaikan Komprehensif
14. LAMPIRAN 14 : Surat Keterangan Lulus Komprehensif
15. LAMPIRAN 15 : Nota Dinas
16. LAMPIRAN 16 : Hasil Cek Turnitin